

1º Quadrimestre

2017

AT-RAM

Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da RAM

SIGA- Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Estatística de utilização



SIGA – Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Conteúdo

Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da RAM	2
Tempo Médio de Espera	3
Taxa de Desistência.....	3
Total de Contribuintes Atendidos.....	4
Tempo Médio de Atendimento	4
Serviços de Finanças	5
Funchal-1.....	5
Funchal-2.....	5
Calheta	5
Câmara de Lobos	6
Machico.....	6
Porto Moniz.....	6
Porto Santo.....	7
Ponta do Sol	7
Ribeira Brava	7
Santana	8
Santa Cruz.....	8
São Vicente.....	8

SIGA – Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da RAM

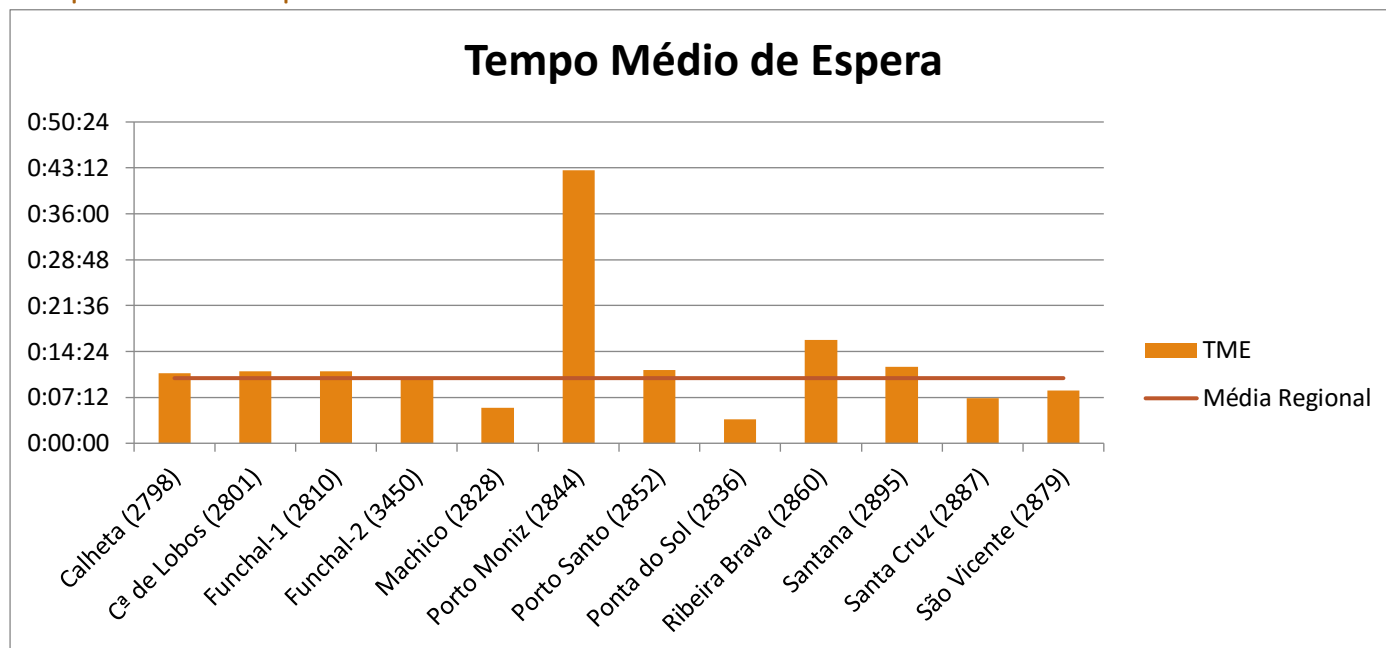
Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	9,84%	15 178	13 066	86,09%	2 112	13,91%	2000:22:18	0:09:11	3:58:44	0:12:03	5:13:58
Nº Contribuinte	10,64%	16 083	14 125	87,83%	1 958	12,17%	2075:33:26	0:08:49	3:36:42	0:10:30	5:18:10
Pagamentos	43,92%	64 791	58 309	90,00%	6 487	10,01%	4587:04:06	0:04:43	3:00:00	0:09:39	7:18:46
Património	22,02%	32 677	29 235	89,47%	3 437	10,52%	5032:50:54	0:10:20	4:47:00	0:13:50	7:59:34
Rendimento	13,57%	20 323	18 019	88,66%	2 304	11,34%	3061:09:56	0:10:12	3:00:00	0:14:09	6:20:06
	100%	149 052	132 754	89,07%	16 298	10,93%	16757:00:40	0:07:34	4:47:00	0:10:13	7:59:34

Serviço de Finanças	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Calheta (2798)	5,59%	7 489	7 423	99,12%	66	0,88%	935:36:48	0:07:33	0:59:58	0:11:01	1:34:28
Cª de Lobos (2801)	10,60%	15 517	14 076	90,71%	1 441	9,29%	1343:37:38	0:05:43	1:49:12	0:11:16	5:18:10
Funchal-1 (2810)	21,52%	30 525	28 573	93,61%	1 952	6,39%	3739:55:50	0:07:51	1:00:00	0:11:18	2:14:18
Funchal-2 (3450)	23,92%	38 864	31 752	81,70%	7 112	18,30%	3930:06:18	0:07:25	1:48:42	0:10:11	3:17:00
Machico (2828)	8,83%	14 222	11 725	82,44%	2 497	17,56%	1956:22:32	0:10:00	3:04:40	0:05:33	5:07:46
Porto Moniz (2844)	0,71%	1 041	949	91,16%	92	8,84%	231:45:16	0:14:39	1:00:00	0:42:51	7:59:34
Porto Santo (2852)	2,39%	3 586	3 168	88,34%	418	11,66%	706:36:26	0:13:23	4:47:00	0:11:31	5:19:48
Ponta do Sol (2836)	3,85%	5 235	5 116	97,73%	119	2,27%	793:14:52	0:09:18	1:00:00	0:03:48	1:51:48
Ribeira Brava (2860)	5,97%	8 321	7 919	95,17%	402	4,83%	683:30:10	0:05:10	0:59:56	0:16:10	6:15:02
Santana (2895)	3,08%	4 779	4 092	85,62%	687	14,38%	547:36:46	0:08:01	1:27:36	0:12:01	2:37:10
Santa Cruz (2887)	10,69%	15 639	14 196	90,77%	1 443	9,23%	1326:18:44	0:05:36	0:59:58	0:07:02	1:19:02
São Vicente (2879)	2,84%	3 834	3 765	98,20%	69	1,80%	562:19:20	0:08:57	1:00:00	0:08:14	2:30:32
	100%	149 052	132 754	89,07%	16 298	10,93%	16757:00:40	0:07:34	4:47:00	0:10:13	7:59:34

As tabelas acima representam a agregação estatística dos vários serviços de finanças para os quatro (4) primeiros meses do ano de 2017.

SIGA – Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Tempo Médio de Espera



Compreende-se como tempo de espera, o tempo que cada contribuinte aguarda desde o momento que obtém a senha do dispensador até essa mesma senha seja chamada.

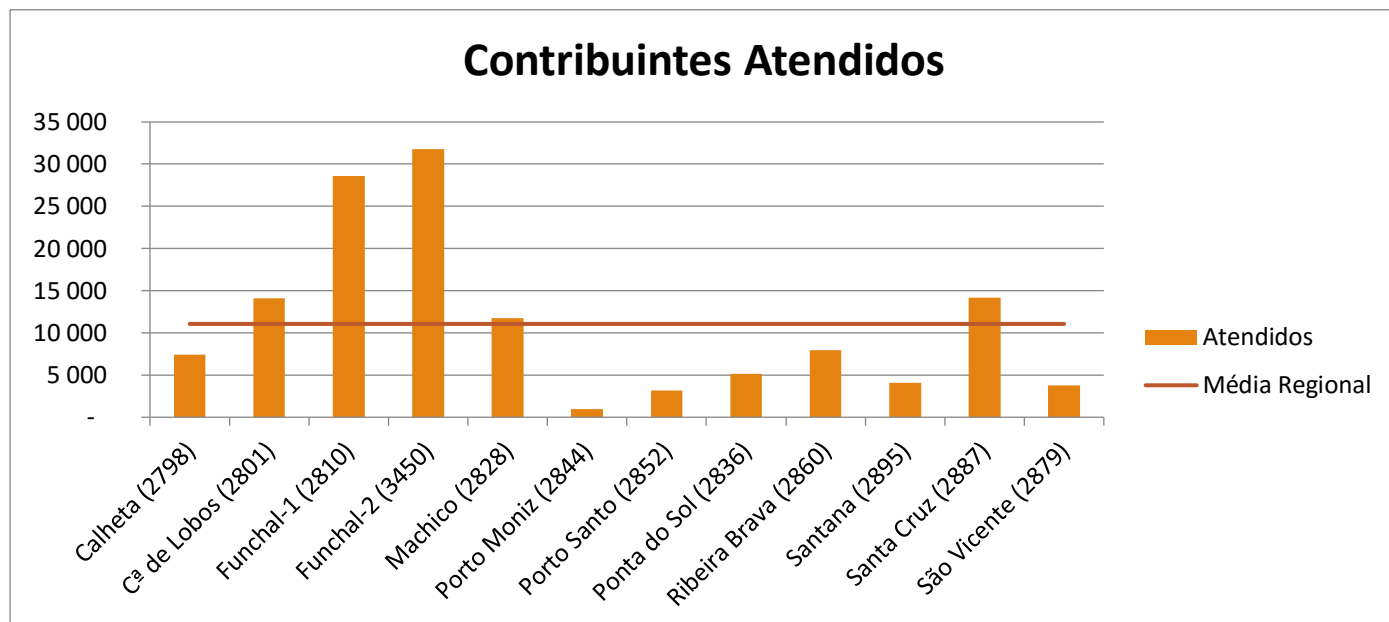
Taxa de Desistência



Compreende-se como desistências, todas as senhas que tenha como tema “desistência” e qualquer atendimento que tenha demorado 20 segundos ou menos. Representa a percentagem de senhas gastas sem utilização.

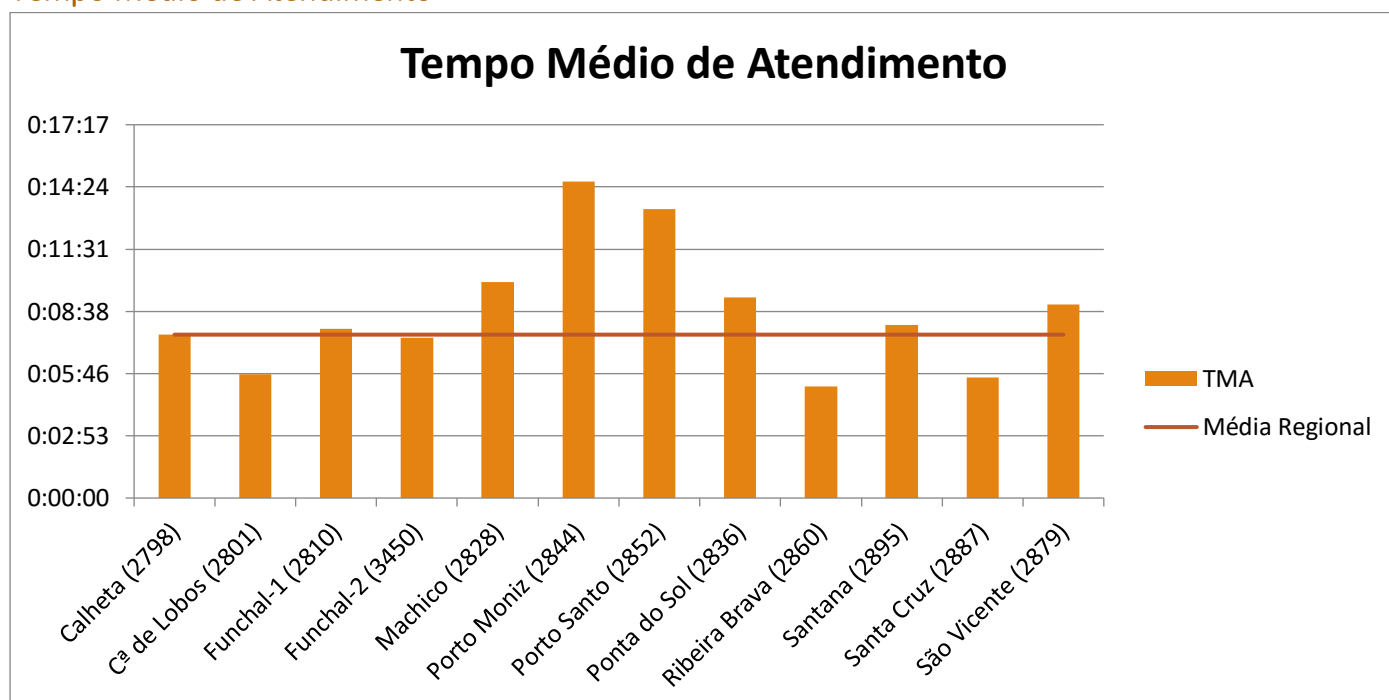
SIGA – Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Total de Contribuintes Atendidos



Compreende-se como contribuinte atendido, todas as senhas com um tema diferente de “desistência” e cujo atendimento tenha demorado mais de 20 segundos.

Tempo Médio de Atendimento



Compreende-se como tempo de atendimento, o período de tempo decorrido desde a chamada da senha até respetiva conclusão do atendimento.

SIGA – Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Serviços de Finanças

Funchal-1

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	13,30%	4 359	3 800	87,18%	559	12,82%	381:19:18	00:06:01	00:59:54	00:10:29	02:14:18
Nº Contribuinte	17,68%	5 299	5 053	95,36%	246	4,64%	743:18:00	00:08:49	01:00:00	00:14:53	02:09:20
Pagamentos	30,93%	9 419	8 839	93,84%	580	6,16%	830:56:38	00:05:38	01:00:00	00:05:11	01:54:12
Património	21,58%	6 391	6 167	96,50%	224	3,50%	1099:39:00	00:10:41	00:59:58	00:14:59	02:14:12
Rendimento	16,50%	5 057	4 714	93,22%	343	6,78%	684:42:54	00:08:42	01:00:00	00:14:44	02:13:06
	100,00%	30 525	28 573	93,61%	1 952	6,39%	3739:55:50	00:07:51	01:00:00	00:11:18	02:14:18

Funchal-2

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	7,44%	3277	2361	72,05%	916	27,95%	391:10:24	00:09:56	01:00:00	00:06:11	02:14:54
Nº Contribuinte	18,57%	7229	5896	81,56%	1333	18,44%	807:49:06	00:08:13	01:43:30	00:08:41	02:44:46
Pagamentos	44,52%	16996	14135	83,17%	2861	16,83%	1114:37:36	00:04:43	01:48:42	00:08:01	01:20:34
Património	14,49%	5792	4601	79,44%	1191	20,56%	671:37:24	00:08:45	01:44:18	00:11:59	01:25:36
Rendimento	14,99%	5570	4759	85,44%	811	14,56%	944:51:48	00:11:54	01:48:34	00:18:45	03:17:00
	100,00%	38 864	31 752	81,70%	7112	18,30%	3930:06:18	00:07:25	01:48:42	00:10:11	03:17:00

Calheta

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	5,36%	405	398	98,27%	7	1,73%	64:08:54	00:09:40	00:59:54	00:12:02	01:00:28
Nº Contribuinte	4,34%	327	322	98,47%	5	1,53%	60:08:02	00:11:12	00:59:46	00:12:47	00:59:02
Pagamentos	53,65%	4 009	3 982	99,33%	27	0,67%	267:58:28	00:04:02	00:59:48	00:09:14	01:34:28
Património	28,42%	2 119	2 109	99,53%	10	0,47%	440:48:46	00:12:32	00:59:58	00:13:10	01:08:06
Rendimento	8,23%	628	611	97,29%	17	2,71%	102:32:38	00:10:04	00:59:48	00:13:40	01:05:28
	100,00%	7 488	7 422	99,12%	66	0,88%	935:36:48	00:07:34	00:59:58	00:11:01	01:34:28

SIGA – Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Câmara de Lobos

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	16,43%	2 556	2 312	90,45%	244	9,55%	301:03:04	00:07:48	01:49:12	00:13:49	02:28:58
Nº Contribuinte	3,46%	600	487	81,17%	113	18,83%	72:32:48	00:08:56	00:59:52	00:05:48	05:18:10
Pagamentos	45,44%	6 785	6 396	94,27%	389	5,73%	312:52:56	00:02:56	01:28:36	00:08:09	02:14:32
Património	33,08%	5 266	4 657	88,44%	609	11,56%	634:22:12	00:08:10	01:28:54	00:14:43	02:20:50
Rendimento	1,59%	310	224	72,26%	86	27,74%	22:46:38	00:06:06	00:59:34	00:14:14	01:38:12
	100,00%	15 517	14 076	90,71%	1 441	9,29%	1343:37:38	00:05:43	01:49:12	00:11:16	05:18:10

Machico

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	11,62%	1535	1362	88,73%	173	11,27%	459:26:18	00:20:14	03:04:40	00:04:49	05:07:46
Nº Contribuinte	5,88%	774	690	89,15%	84	10,85%	133:58:16	00:11:38	02:59:10	00:04:17	01:45:08
Pagamentos	42,96%	6184	5037	81,45%	1147	18,55%	519:46:16	00:06:11	02:59:22	00:06:32	03:03:26
Património	23,63%	3202	2771	86,54%	431	13,46%	498:22:14	00:10:47	02:59:58	00:04:07	02:10:42
Rendimento	15,91%	2527	1865	73,80%	662	26,20%	344:49:28	00:11:05	03:00:00	00:06:02	02:00:20
	100,00%	14 222	11 725	82,44%	2497	17,56%	1956:22:32	00:10:00	03:04:40	00:05:33	05:07:46

Porto Moniz

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	6,43%	70	61	87,14%	9	12,86%	12:46:56	00:12:34	01:00:00	00:36:42	05:13:30
Nº Contribuinte	9,38%	101	89	88,12%	12	11,88%	27:31:06	00:18:33	00:59:54	00:28:14	03:33:24
Pagamentos	46,05%	476	437	91,81%	39	8,19%	99:19:44	00:13:38	00:59:50	00:44:41	07:18:46
Património	24,24%	250	230	92,00%	20	8,00%	55:22:52	00:14:26	00:59:54	00:47:07	07:59:34
Rendimento	13,91%	144	132	91,67%	12	8,33%	36:44:38	00:16:42	00:59:50	00:42:00	06:20:06
	100,00%	1 041	949	91,16%	92	8,84%	231:45:16	00:14:39	01:00:00	00:42:51	07:59:34

SIGA – Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Porto Santo

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	6,31%	209	200	95,69%	9	4,31%	67:14:00	00:20:10	03:58:44	00:12:18	04:13:30
Nº Contribuinte	8,40%	280	266	95,00%	14	5,00%	61:13:36	00:13:48	03:36:42	00:16:07	03:23:46
Pagamentos	49,43%	1888	1566	82,94%	322	17,06%	265:42:54	00:10:11	03:00:00	00:11:11	05:19:48
Património	22,41%	760	710	93,42%	50	6,58%	226:13:56	00:19:07	04:47:00	00:10:58	04:11:14
Rendimento	13,45%	449	426	94,88%	23	5,12%	86:12:00	00:12:08	03:00:00	00:10:25	03:59:34
	100,00%	3 586	3 168	88,34%	418	11,66%	706:36:26	00:13:23	04:47:00	00:11:31	05:19:48

Ponta do Sol

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	2,91%	157	149	94,90%	8	5,10%	38:05:02	0:15:20	01:00:00	00:02:49	00:29:12
Nº Contribuinte	3,05%	164	156	95,12%	8	4,88%	29:30:10	0:11:20	00:59:58	00:04:22	01:51:48
Pagamentos	53,23%	2789	2723	97,63%	66	2,37%	185:16:52	0:04:05	00:59:52	00:03:40	01:47:42
Património	27,64%	1436	1414	98,47%	22	1,53%	372:26:56	0:15:48	01:00:00	00:03:59	00:55:34
Rendimento	13,17%	689	674	97,82%	15	2,18%	167:55:52	0:14:56	00:59:58	00:04:03	01:37:16
	100,00%	5 235	5 116	97,73%	119	2,27%	793:14:52	00:09:18	01:00:00	00:03:48	01:51:48

Ribeira Brava

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	4,91%	414	389	93,96%	25	6,04%	35:14:24	00:05:26	00:53:50	00:15:25	05:13:58
Nº Contribuinte	4,98%	416	394	94,71%	22	5,29%	41:31:32	00:06:19	00:59:18	00:14:17	01:38:10
Pagamentos	48,60%	4039	3849	95,30%	190	4,70%	230:32:38	00:03:35	00:59:52	00:16:53	06:15:02
Património	24,80%	2073	1964	94,74%	109	5,26%	232:55:02	00:07:06	00:59:52	00:15:41	05:47:18
Rendimento	16,71%	1379	1323	95,94%	56	4,06%	143:16:34	00:06:29	00:59:56	00:15:35	06:14:22
	100,00%	8 321	7 919	95,17%	402	4,83%	683:30:10	00:05:10	00:59:56	00:16:10	06:15:02

SIGA – Sistema Integrado de Gestão de Atendimento

Santana

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	1,76%	128	72	56,25%	56	43,75%	17:53:34	00:14:54	01:03:46	00:16:45	02:15:06
Nº Contribuinte	1,96%	134	80	59,70%	54	40,30%	15:45:00	00:11:48	00:59:52	00:12:00	00:57:46
Pagamentos	69,38%	3044	2839	93,27%	205	6,73%	234:08:40	00:04:56	01:06:22	00:11:18	02:37:10
Património	19,04%	1052	779	74,05%	273	25,95%	220:11:22	00:16:57	01:27:36	00:13:20	02:08:18
Rendimento	7,87%	421	322	76,48%	99	23,52%	59:38:10	00:11:06	00:59:46	00:14:06	01:38:22
	100,00%	4 779	4 092	85,62%	687	14,38%	547:36:46	00:08:01	01:27:36	00:12:01	02:37:10

Santa Cruz

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	13,17%	1972	1869	94,78%	103	5,22%	216:41:34	00:06:57	00:59:52	00:05:12	00:39:00
Nº Contribuinte	3,91%	615	555	90,24%	60	9,76%	55:03:38	00:05:56	00:59:52	00:04:03	00:29:38
Pagamentos	45,46%	7069	6454	91,30%	615	8,70%	342:18:38	00:03:10	00:59:56	00:07:51	01:19:02
Património	21,00%	3475	2981	85,78%	494	14,22%	374:54:14	00:07:32	00:59:56	00:06:45	00:59:56
Rendimento	16,46%	2508	2337	93,18%	171	6,82%	337:20:40	00:08:39	00:59:58	00:07:16	00:58:20
	100,00%	15 639	14 196	90,77%	1443	9,23%	1326:18:44	00:05:36	00:59:58	00:07:02	01:19:02

São Vicente

Categoria	Peso	Atendimento de Contribuintes					Tempo de Atendimento			Tempo de Espera	
		Senhas	Atendidos	%	Desistências	%	Tempo de Trabalho (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)	Média (HH:mm:ss)	Máximo (HH:mm:ss)
Justiça Tributária	2,47%	96	93	96,88%	3	3,13%	15:18:50	00:09:52	00:59:56	00:08:00	01:50:36
Nº Contribuinte	3,64%	143	137	95,80%	6	4,20%	27:12:12	00:11:54	00:59:54	00:08:19	01:50:30
Pagamentos	54,48%	2093	2051	97,99%	42	2,01%	183:32:46	00:05:22	00:59:56	00:07:36	02:16:22
Património	22,63%	861	852	98,95%	9	1,05%	205:56:56	00:14:30	01:00:00	00:09:14	02:30:32
Rendimento	16,79%	641	632	98,60%	9	1,40%	130:18:36	00:12:22	00:59:58	00:08:58	02:26:02
	100,00%	3 834	3 765	98,20%	69	1,80%	562:19:20	00:08:57	01:00:00	00:08:14	02:30:32

